

最新推销员

培训与管理全书



选择推销，选择本书，就是选择成功
一切始于推销，若没有推销就没有商业

“如果一个推销员总
么他总是能够实现自己的

天都精力充沛地投入到工作之中，那
约翰·沃森的成功秘诀。

从推销员到华人首富的李嘉诚也说过：“推销员不用考虑自己是应该先迈出左脚还是先迈出右脚。所有他应该做的就是向前走，而且不停地走——想自己的目标前进。”

日本“推销之神”原一平说过：“因为我走的路比别人多，跑得比别人勤，而且我总是在思考、在学习，这就是我的推销秘诀。”

本书不仅是一本推销术，更是一部各类学校和培训机构的培训教材。

ZUIXINTUIXIAOYUAN
PEIXUN
YUGUANLIQUANSHU

王露 ◎ 编著



中共党史出版社

最新推销员

培训与管理

全书

图书在版编目(CIP)数据

最新推销员培训与管理全书 / 王露 编著. -- 北京:
北京:中共党史出版社,2010.4
ISBN 978-7-5098-0651-7

I. 最… II. ①王… III. 推销-普及读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 059507 号

书名:最新推销员培训与管理全书

作 者:王露
责任编辑:吴江 曹红凯
出版发行:中共党史出版社
社 址:北京市海淀区芙蓉里南街6号院1号楼
邮 编:100080
网 址:www.dscbs.com.cn
经 销:新华书店
印 刷:大厂回族自治县正兴印务有限公司
开 本:787mm×1092mm 1/16
字 数:348千字
印 张:20
印 数:1-8000册
版 次:2010年4月第1版
印 次:2010年4月第1次印刷

ISBN 978-7-5098-0651-7

定 价:36.00元

此书如有印制质量问题,请与中共党史出版社发行部联系
电话:82517249,82517244

前言

推销员是一个伟大的职业,是一个让我们充满敬意的职业,是他们将商品的生产与使用联接在一起……爱迪生发明了灯泡,但是把灯泡的光明传播给了全人类的是那无数的推销员。

全球“销售之冠”乔·吉拉德说过:“一切始于推销,若没有推销就没有商业。”

推销员是目前中国也是全世界人数最多的职业群体,他们是充满梦想并富有激情的。

但是,作为一名推销员,光有美好的梦想和踌躇满志的热忱是远远不够的,还要掌握推销工作的专业知识与推销技巧。

“如果一个推销员总是为自己制订更高的标准,而且每天都精力充沛地投入到工作之中,那么他总是能够实现自己的目标。”这是IBM创始人托马斯·约翰·沃森的成功秘诀。

曾做过推销员的李嘉诚也说过:“推销员不用考虑自己是应该先迈出左脚还是先迈出右脚。所以他应该做的就是向前走,而且不停地走——向自己的目标前进。”

日本“推销之神”原一平说过:“走的路比别人多,跑得比别人勤,而且我总是在思考、在学习,这就是我的推销秘诀。”

《最新推销员培训与管理全书》总结了当今世界各国最新、最典型的推销理论和案例,从推销规则、推销策略,到推销过程中的战术技巧运用等,均有详细论述;对于推销员的形象设计、仪表修养、人际关系到售后服

务,也都有全面阐述;对于推销员必备素质、基本技巧、心理战术,到如何说服顾客,也都进行了深入浅出的探讨。

本书在内容上集知识性、趣味性和实用性于一体,避免了传统书籍大量理论堆砌、空泛说教的形式;在结构上,重点突出,脉络清晰,层次分明,有利于读者更好地阅读、领悟与吸收。

“强者生存,弱者淘汰”是自然界的生存规律,也是竞争日益激烈的推销行业的真理。推销员朋友们,如果你想在推销行业生存下去,如果你想提升自己推销能力,如果你想成为推销之王,那么就从阅读本书开始吧!

本书不仅是推销员的自学教材,更是企业和机构对推销员进行培训、管理的重要工具书。

编者

目 录

MULU

第一章 职业素质培训

推销是世界上最伟大的工作。推销要依靠能力,但是推销能力却不是凭空而得的,它要求推销员具备一定的职业素质。

推销员必备的三项基本技能	2
推销员必备的三项职业道德	2
推销员必备的十项基本素质	3
推销员必须具备的心理素质	5
推销员必须具备的业务素质	6
推销员不可不知的礼仪常识	6
推销员不可不知的社交常识	7
推销员不可不知的产品知识	8
优秀推销员必知的三种知识	9
优秀推销员必备的五个特点	9
优秀推销员必备的七张王牌	10
优秀推销员必备的八个条件	12
优秀推销员必备的七种品格	13
优秀推销员推销的四个步骤	14
优秀推销员成功的七个技巧	14
优秀推销员成功的八项特质	15
优秀推销员必备的十三法宝	16
女性推销员必知的六项守则	18
成功推销员必备的五个条件	19
测试自己能否成功的二十九问	19

第二章 基础技能培训

推销员的基本技能是指推销员在日常工作中从事业务活动所运用的专门技巧和基本能力。要有效开展推销工作,正确处理推销过程中出现的各种问题,必然要求推销员掌握一定的工作技能,并且能够很好地加以运用。

了解成功推销的三个步骤	22
了解成功推销的四个阶段	22
观察力培训的三种好方法	23
自制力培训的四种好方法	23
应变力培训的四种好方法	24
推销新手面对的十个难题	25
推销新手必知的九个秘技	25
推销新手速成的三个秘诀	27
新手入行成功的六个基础	27
新手必须避免的七种毛病	28
对新手有用的“8:20 原理”	29
寻找推销对象的三个绝招	30

第三章 心理素质培训

心态决定成败。有人说:“良好的心态,是成功的一半。”只有具备良好的心态,你才能不气馁,从屡败屡战直到屡战屡胜。

推销员必备的十种心态	32
推销员信心的四个来源	33
推销员恐惧的九个原因	34
克服自卑心态的五个方法	35
克服失败心态的六个方法	36
保持积极心态的五个方法	36

培养推销激情的四个方法	37
-------------------	----

第四章 业务素质培训

在推销行业中,推销员必须具备良好的业务素质。良好的业务素质能让优秀的推销员脱颖而出,良好的业务素质能使干练的推销员不同于那些平庸之辈。

推销员业务素质的四项要求	40
优秀推销员必知的六条禁忌	40
优秀推销员的十种职业特性	41
顶级推销员的六个职业习惯	41
世界最风行的三大推销方式	42
把自己融于推销的四种方法	43
策划促销活动的四个基本点	44

第五章 形象设计培训

推销员的事业必定要从形象开始。如果你给客户留下好印象,你的事业就会步入成功的轨道。

保持良好仪表的七点注意	46
穿戴服饰要把握七个原则	46
推销员必知的着装八要素	47
赢得他人信赖的八种形象	48
打动顾客的七种时尚形象	49
推销员微笑的十一项任务	50
不受欢迎的九种推销形象	50
让推销员失礼的五种眼神	51

第六章 礼仪常识培训 ■

礼仪是一个人修养好坏的标志,懂得礼仪能给他人以好感。推销员一定要讲究礼仪常识,尤其是在与顾客交往时。

递交名片时的八个讲究	54
招待客户时的十项注意	54
商务交际要做的三种准备	55
推销员举止的十六项注意	56
接待顾客的九个注意事项	56
应约拜访必知的七项礼仪	57
给客户送礼须知的六个要点	58
给客户送礼注意的三个事项	59
与客户交往时的六种最佳距离	59
与顾客交往必知的十一个技巧	60
与客户晚餐要注意的三个问题	61
参加宴会必知的十个基本礼节	62
陪同客户用餐必知的五个讲究	63
推销高手在礼仪上的九个准则	64

第七章 社交能力培训 ■

在商业交往中,做到游刃有余的关键在于能够摆正自己在社交中的恰当位置。每一名推销员都要掌握一些与顾客交往的基本社交知识。

创造人缘的四个小技巧	66
赞美客户的五个小技巧	66
测试人缘的十道小测试	67
推销高手的七种人际观念	69

建立良好交际的八个原则	69
学会表现自己的五个技巧	70
建立个人信誉的七个方法	71
锻炼倾听技巧的五个方法	72
积极倾听客户的三个原则	73
扩大交际范围的两种方式	73
利用聚会推销的窍门	74
检测交际范围的三个标准	75
如何与客户进行首次交际	75
如何接待十二种特殊客户	76

第八章 推销语言培训

谈话的技巧是没有穷尽的,可以无止境地学习下去,不同的人也会有不同的收获体会。不断地揣摩,不断地加以运用,又不断地进行总结,以期达到把握完善的语言艺术,这是推销员终生都不能放弃的必修课。

推销语言的六个基本原则	80
推销语言的三种主要方式	80
推销语言的三种表达技巧	81
推销语言的四个基本技巧	82
让声音完美的八个小技巧	82
使用礼貌用语的四个注意	83
不与客户争论的五个方法	84
最常见的十二种基本用语	85
提高语言艺术的六个技巧	86
推销大师的五个谈话经验	87
推销口才的四种有效训练	88
优秀推销员常说的二十七句话	89
容易导致推销失败的十八句话	90
展览推销语言的四个基本要素	90

第九章 心理战术培训

世界上的消费者成千上万,各有各的特点,各有各的习惯,他们的购买心理也各不一样。因此,要想让顾客购买你的产品,就必须掌握顾客的心理,运用心理战术来完成交易。

- 从表情分析客户性格 94
- 从谈话分析客户性格 94
- 掌握顾客心理的三个小窍门 95
- 掌握顾客消费的十一种心理 96
- 客户反抗心理的十五种表现 97
- 用证据说服客户的十种方法 98
- 抓住顾客心理的四种推销方式 99
- 激发顾客购买欲望的四个手段 100
- 洞察客户潜在需求的三种方法 100
- 阻碍成功的十一种心理原因 101

第十章 推销技巧培训

作为一个优秀的推销员,必须与时俱进,让自己的知识和能力赶上时代的步伐,让自己的推销技巧也不停地改进、提升。

- 常见的三种推销方式 104
- 推销员巧妙促销五法 104
- 推销员的四大应变术 105
- 展览推销的四个诀窍 106
- 上门推销的四个方法 107
- 初次推销的五个技巧 107
- 与客户打交道的六个技巧 108

与经销商合作的四个技巧	109
让顾客自觉购买的四要素	110
提高推销效率的四个法宝	110
增加销售额的六个小窍门	111
推销高手的二十二个绝招	112
推销大师的十个推销秘诀	113
推销大师的六大交易技巧	113
推销大师的八个推销观点	114
推销大师的八大推销技巧	114
推销大师的十个成功经验	115
推销大师的十二个防泄密技巧	115
推销大师十二个接近客户的技巧	116
展览推销中电话预约的七个妙计	116
展览推销中促销访问的五个步骤	117

第十一章 实战技巧培训

书本和课堂学来的东西如果不能运用到实际推销工作中,是丝毫用处都没有的。所以,推销员要具备丰富的实战技巧。

如何推销办公用品	120
如何推销家用电器	120
如何推销书籍报刊	121
如何推销运输业务	121
如何推销房屋住宅	122
如何推销医疗用品	123
如何推销建筑材料	123
如何推销儿童玩具	124
如何推销服装饰品	125
如何推销各种保险	126
如何推销汽车产品	126

第十二章 谈判能力培训 ■

谈判是推销员与客户双方的斗智斗勇斗耐力斗实力，一个小细节都可能会导致谈判的落败。因此，推销员一定要具备高超的谈判技巧，以保证谈判成功，交易完成。

谈判中要掌握的四个策略	130
谈判中要遵守的九个原则	130
谈判中要具备的四个理性	132
谈判中要注意的六个事项	132
谈判中要注意的三个细节	133
谈判中占上风的五个诀窍	134
掌握与客户谈判的三大法宝	135
打破谈判僵局的七个方法	135
迅速达成协议的五个法宝	136
在谈判中提问的五个技巧	137
在谈判中回答的五个要诀	138
在谈判中报价的四个学问	139
最先报价最高的四个原因	139
报价必须把握的四个技巧	140
报价必须考虑的五个环节	141
电话谈判的五个特点	141
电话谈判的五个原则	142
讨价还价的九种技巧	143
十种成功的谈判技巧	144

第十三章 开发客户的能力培训 ■

作为推销员，如果能拜访到足够的有潜力的客户，以此为基础，就能获得一定的销售额。换一个角度讲，推销员必须具备主动开发潜在客户的能力。

寻找推销对象的三个小窍门	148
发掘潜在客户的十二个技巧	148
与顾客套近乎的七个诀窍	150
提高客户开发成功率的四个方法	151
建立良好客户关系网的三个作用	151
建立良好客户关系网的三个技巧	152
向中老年顾客推销产品的三要诀	153
对潜力顾客的四种分类	153
有效开发客户的七妙计	154
搜索访问的优点和缺陷	155
连锁介绍的优点和缺陷	156
中心开花的优点和缺陷	157
个人观察的优点和缺陷	157
委托助手的优点和缺陷	158
广告开拓的优点和缺陷	159
市场咨询的优点和缺陷	159

第十四章 分析客户的能力培训

《孙子兵法》云：“知己知彼，百战不殆”，这句话用在推销员身上，再恰当不过：因为推销员必须先分析了解顾客的性格、脾气，然后决定应对的方法，才能圆满达成推销任务。

透露顾客心理的五种肢体语言	162
解读顾客肢体语言的四个要诀	162
针对不同性格客户的推销战略	163
针对不同年龄客户的推销战略	164
影响顾客购买能力的七个因素	165
向个人推销要注意的十三件事	166
向团体推销要注意的十八件事	167
读懂顾客的二十种身体语言	168

评判推销对象的四个关键点	169
探索潜在购买力的三个原则	169
了解顾客的三种最有效方法	170

第十五章 拜访客户的能力培训 ■

在学习如何交易之前,要先学习一下拜访客户的基本知识。因为只有拜访客户时能得到客户的接受、信任,客户才有可能购买你的产品。

第一次访客的六个小步骤	172
拜访客户的八个基本知识	173
推销拜访路线的五种设计	174
推销拜访时机的五种选择	175
成功自我介绍的五个技巧	175
让客户喜欢你的十个要素	176
对顾客充满兴趣的四要点	177
真正接近客户的四个技巧	178
投其所好的两个关键方法	179
称呼客户的三个注意事项	179
牢记客户姓名的四个窍门	180
制造再次访问的四个借口	181
赢得客户好感的九个秘诀	182
交换名片注意的九个事项	183
双方对话的六个距离选择	184
建立亲和力的四个小窍门	184
与客户谈话时的五项注意	185
有效倾听的五个基本技巧	186
增加拜访顾客数量的秘诀	187
向客户推销自己的三个小技巧	188
把自己推销给客户的六项注意	188
把产品推销给客户的七个步骤	189
推销大师问候客户的四个方式	190

第十六章 说服客户的能力培训

世界上一些顶尖推销员们在回顾他们的成功历程时，几乎都不约而同地说：“我们不过是掌握了一些说服客户的技巧而已。”

说服客户包括的四个方面	194
说服中讲实话的三个技巧	195
说服中不能讲三种实话	195
努力办实事的两点注意	196
十三种最有效的说服技巧	197
说服问题客户的三个关键点	197
用未来说服客户的三个技巧	198
对客户嫌价高时的四种说服	199
靠心理学说服顾客的七个要诀	200
用关键词打动客户的两个技巧	201
说服自称没钱客户的三个方法	201
激发客户购买冲动的八个技巧	202
用利益获得客户认同的三个技巧	203
影响顾客对价格反映的五个要素	204

第十七章 沟通客户的能力培训

沟通是让你赢得客户信赖的有效途径。只有和客户沟通成功，让客户迅速感受到他能获得的利益，你们的交易才能完成。

如何应对喜欢抬杠的客户	208
如何应对刨根问底的客户	208
如何应对沉默寡言的客户	209
如何应对喋喋不休的客户	209

如何应对犹豫不决的客户	210
如何应对不太友善的客户	211
对不同性格顾客的六种应对	211
对不同类型客户的七种沟通	212
对举止怪诞客户的八个妙招	214
主动预防顾客不满的四要点	215
用“缓兵之计”处理客户投诉	216
处理客户异议的五种语言艺术	217
处理顾客异议的四个原则	218
处理客户异议的八个方法	218
使用“间接法”解决顾客异议时要注意的四个问题	220
使用“将计就计”处理顾客异议时要注意的三个问题	221
使用“发问法”解决顾客异议时要注意的四个问题	221
使用“不理睬”解决顾客异议时要注意的三个问题	222
使用“补偿法”解决顾客异议时要注意的五个问题	223
使用“拖延法”处理顾客异议时要注意的四个问题	224
松下幸之助处理顾客异议的十八个要点	224

第十八章 准备工作的能力培训 ■

无论是访客还是面谈之前,推销员都要做好准备工作,以便推销工作科学化、系统化,从而提高推销效率。

建立客户档案的两个关键点	228
请别人介绍客户的五个方法	229
推销的七种辅助材料	229
推销信息笔记的四项内容	230
推销笔记内容表达的十一个技巧	231
照片展示产品的十五个注意事项	232
使用推销工具要注意的五点建议	232